Lot:__________

PO:__________



Fireplace Assembly Instructions

Model # 705

Envision Wall Hanging Fireplace

705-Envision-SS-070512

Contents

TERMS OF USE

Thank you for purchasing a Real Flame Fireplace.

Prior to installing or using your Real Flame® Fireplace please be sure to read all of the information contained in this installation, operation and maintenance manual very carefully. This manual will detail exactly how the Ventless Fuel Firebox and fireplace are intended to be used safely.

Failure to follow these instructions could result in property damage, bodily injury or death.

Children and pets should be kept under close supervision and a safe distance away when the Real Flame® fireplace is in operation.

Building codes may require extra steps be taken to install your fireplace in a condo, apartment or townhouse. Please check with local codes to make sure that every precaution is taken.

WARNINGS

If you have questions please call customer service at: 1-800-654-1704

Read all instructions included with ventless fireplace fuel and fireplace

RISK OF EXPLOSION

- Do not attempt to add ventless fireplace fuel to a fire that is already burning.
- Use only Real Flame® ventless fireplace fuel in unit. Do not use with any other fireplace fuel or flammable material.
- Do not store or use gasoline or other flammable materials, including ventless fireplace fuel, near this product. Vapors from these types of items may collect and increase the risk of fire, explosion or injury.
- In case of an emergency use a CO_2 extinguisher or baking soda to extinguish the fire.

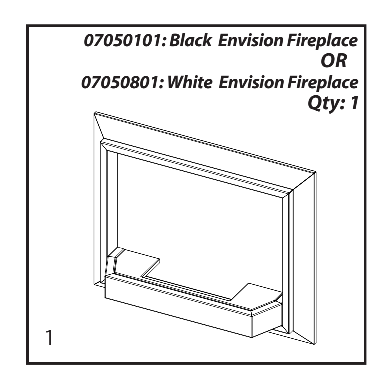
1. **Read entire label and instructions before using ventless fireplace fuel.**
2. Do not place fireplace in an area with lots of traffic, such as a hallway or entryway.
3. Make sure fireplace is mounted correctly according to the instructions in this manual. Failure to mount the bracket to a stud could cause the unit to detach from wall resulting in serious injury, property damage or death.
4. Never burn trash, paper, or wood in the fireplace. Burn only Real Flame® ventless fireplace fuel in the fireplace.
5. Keep away from children and pets. Unit is not to be operated by children.
6. Do not lean over the unit when lighting.
7. Never burn ventless fireplace fuel outside the designated burn area.
8. Do not burn more than the specified amount of ventless fireplace fuel at any time. Overfilling may cause fuel to spread outside the designated burn area and could result in property damage or serious injury if ignited.
9. Never leave a burning fire unattended.
10. Never move or touch unit during or immediately after burning ventless fireplace fuel. Unit and glass will be extremely HOT. Allow surfaces to cool for 20 minutes before touching.
11. Do not wear flammable or loose clothing when operating the fireplace.
12. Never alter the unit in any manner.
13. Exercise the same precautions as you would with any open fire.
14. **DEATH, SERIOUS INJURY OR PROPERTY DAMAGE may result if these warnings are not followed correctly.**

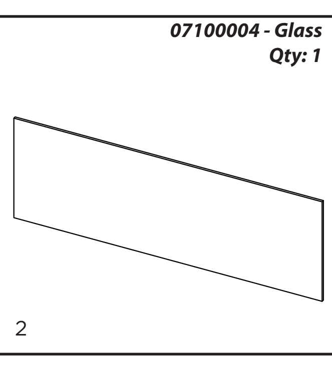
NOTICE: Buyer assumes all responsibility for safety and use that is not in compliance with these instructions and warnings.

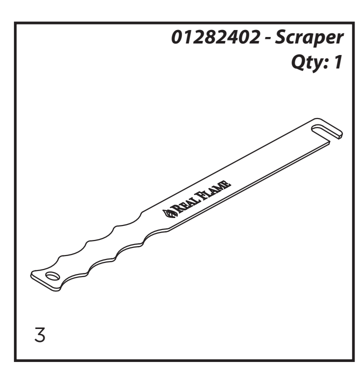
Using your Fireplace	- Before using unit, be sure you have read and understood the step-by-step instructions. - After several burns, soot may develop on the inside of the glass. Clean with a damp soapy rag or any household glass cleaner. - During the initial burn you may experience a slight odor. Odor is temporary and will be absent on following burns.
VENTLESS FIREPLACE FUEL	Real Flame® Ventless Fireplace Fuel Contains Isopropyl Alcohol Avoid contact with eyes, mucous membranes or prolonged contact with skin. May irritate eyes. Store in a cool, dry place. Keep away from flame, heat or items that spark. Use in well-ventilated areas. Keep out of reach of children and pets. In case of fire, use a CO_2 fire extinguisher or baking soda.
FIRST AID	If fuel gets in eyes, flush with water for 15 minutes; get medical attention. If ingested, do not induce vomiting; call poison control center or a doctor.

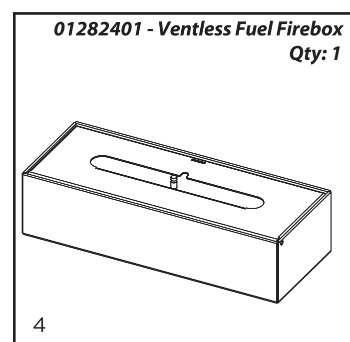
RF wall hanging fireplace WARNINGS 030812

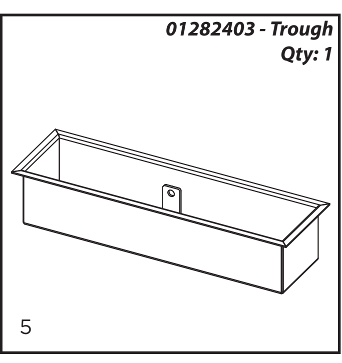
Before installation, check the list below to ensure all pieces have been included

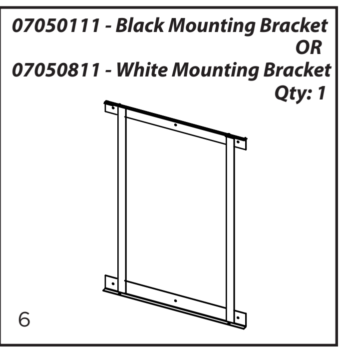




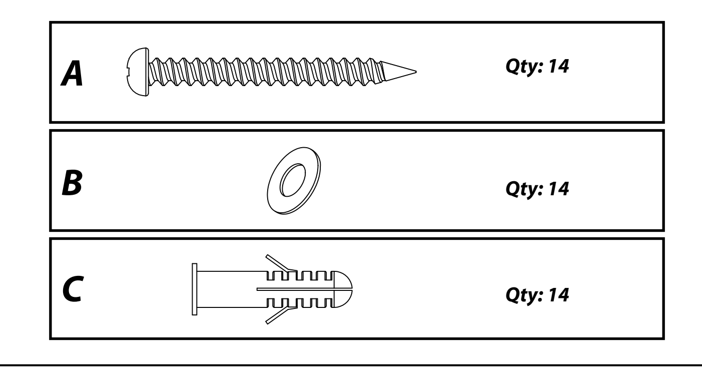


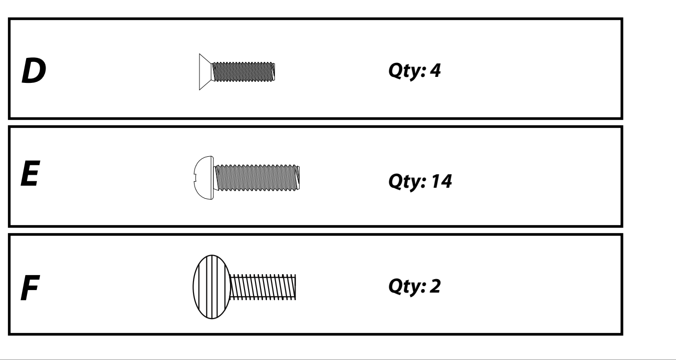






070500009- Hardware Kit Qty:1







ATTENTION



If you have any questions, issues or parts are missing, email or call Real Flame® customer service prior to returning to the store where this item was purchased.

In USA call: 1-800-654-1704
In Canada call: 1-800-363-6443
custserv@realflame.com

Step one

Recommended method for installing the Mounting Bracket (Figure 1):

Find a suitable location on a wall for the fireplace, allowing a MINIMUM OF 24 INCHES of clearance in all directions from anything flammable or combustible.

Locate 2 studs that the centers are 16 inches apart. Mark each at eye level. Use the Mounting bracket (3) as a guide, level the bracket using a bubble level and mark where to drill a 1/8” pilot hole into both studs where the outer two holes of the mounting bracket will be attached.

Attach the mounting bracket using four #10 - 1¼” screws. (A)

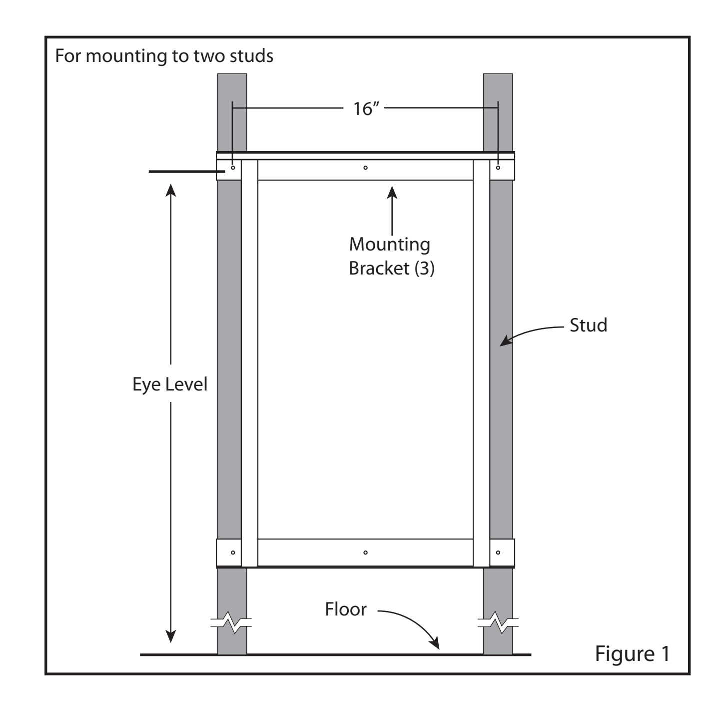


Figure 1

Alternate method for installing the Mounting Bracket (Figure 2):

Find a suitable location on a wall for the fireplace, allowing a MINIMUM OF 24 INCHES of clearance in all directions from anything flammable or combustible.

Locate a stud. At eye level drill a 1/8” pilot hole into stud where the center of the mounting bracket will be attached on both the top and bottom mounts.

Using a level, mark where the next four holes will be made 8“ to the left and right side of the two center holes. Drill a 3/16” hole and insert a drywall anchor into each.

Attach the mounting bracket first by the center holes with a #10 -1¼” screw. (A)

Level the mounting bracket and install the #10-1¼” screws through the bracket and into the drywall anchors.

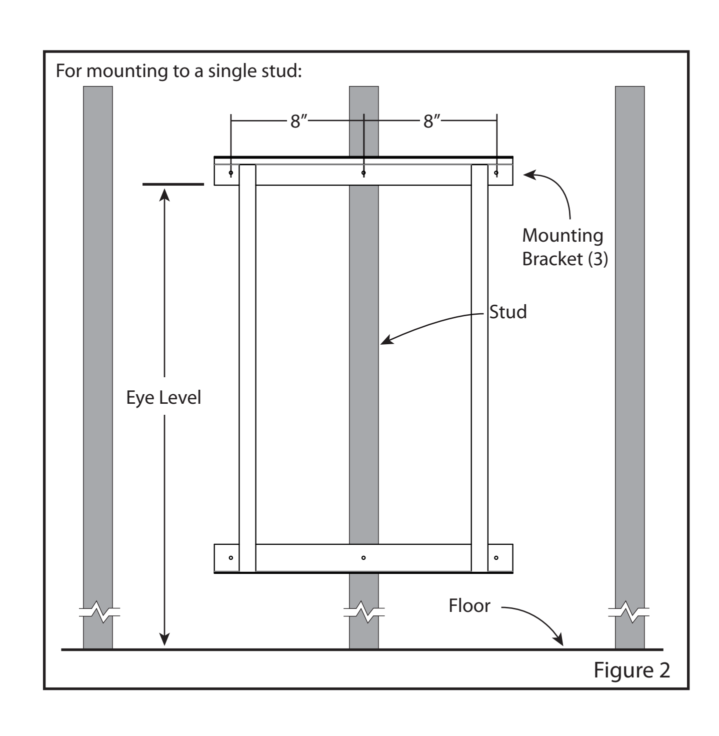


Figure 2

Step Two

Mounting the Envision Fireplace to the bracket:

Figure 3:
Place the fireplace on the wall over the bracket as shown. The inside of the top should be resting on the bracket. Bracket will fit inside of the fireplace and will not be seen when attached.

Center the fireplace on the bracket so that the two holes in the top and bottom of the fireplace line up with the holes in the bracket.

Figure 4:
Using the two 10-32 - 3/4" machine screws (D), attach the fireplace to the bracket at the top. Be careful not to overtighten the screws.

Repeat with two screws on the bottom of the fireplace.

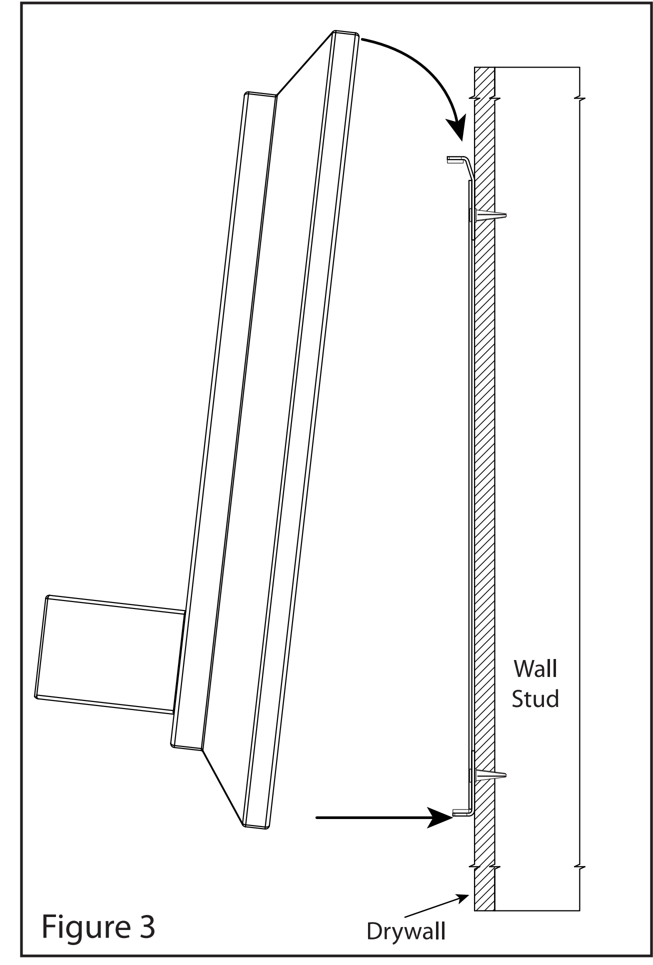


Figure 3

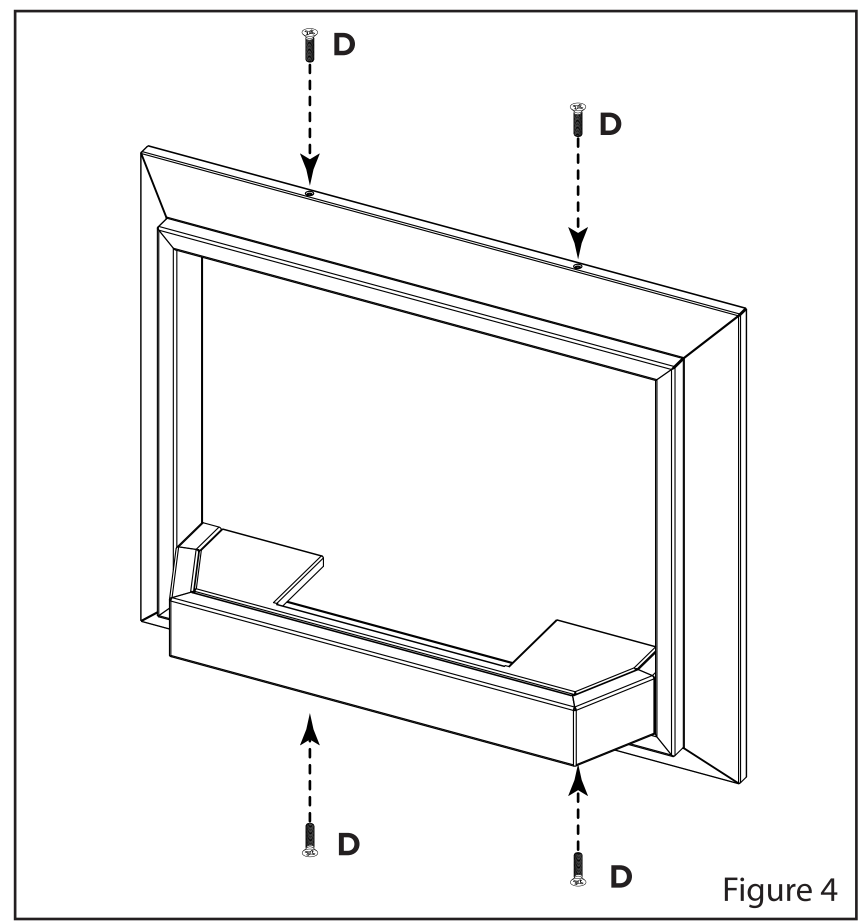


Figure 4

Step Three

Installing the glass and Ventless Fuel Firebox:

Figure 5:
Place the glass into the front of the fireplace by sliding it down in the gap between the stainless steel part and the painted section. There are two clips inside that the glass will need to sit in. Make sure that the glass is seated correctly before proceeding.

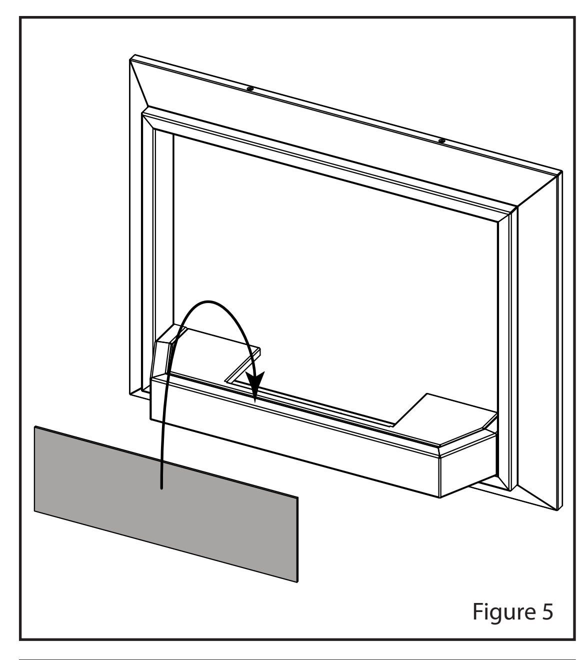


Figure 5

Figure 6:
To secure the glass firmly in place, turn the thumbscrew attached to the clip clockwise until the glass is held vertically in place.

CAUTION: Do not overtighten thumbscrews.

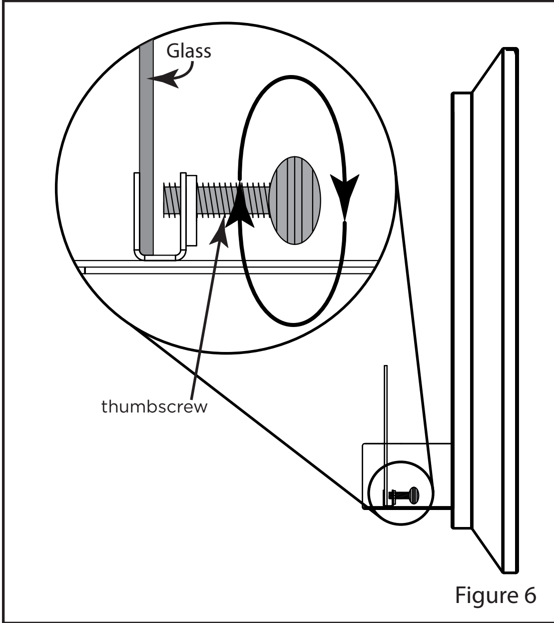


Figure 6

Figure 7:
Note: Glass must be secure prior to installing the Ventless Fuel Firebox.

Install the Ventless Fuel Firebox by placing it into the open area of the Envision fireplace. When installed correctly the Ventless Fuel Firebox should open towards the user.

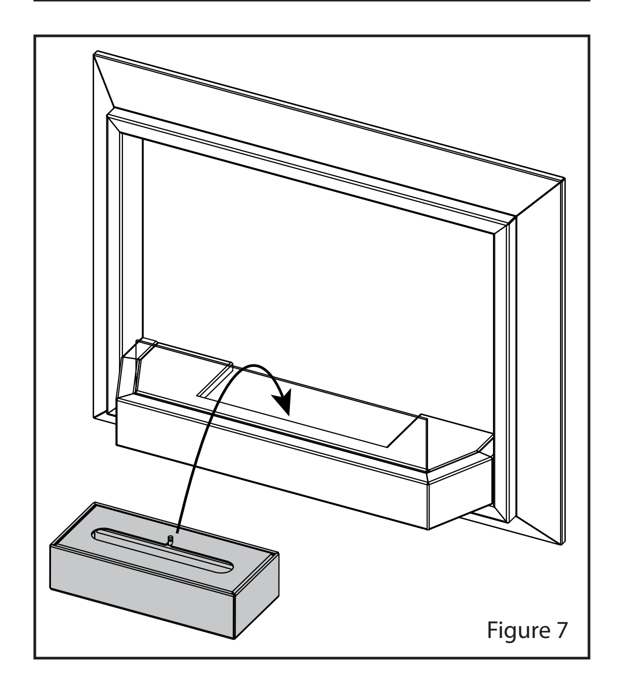


Figure 7

Step Four

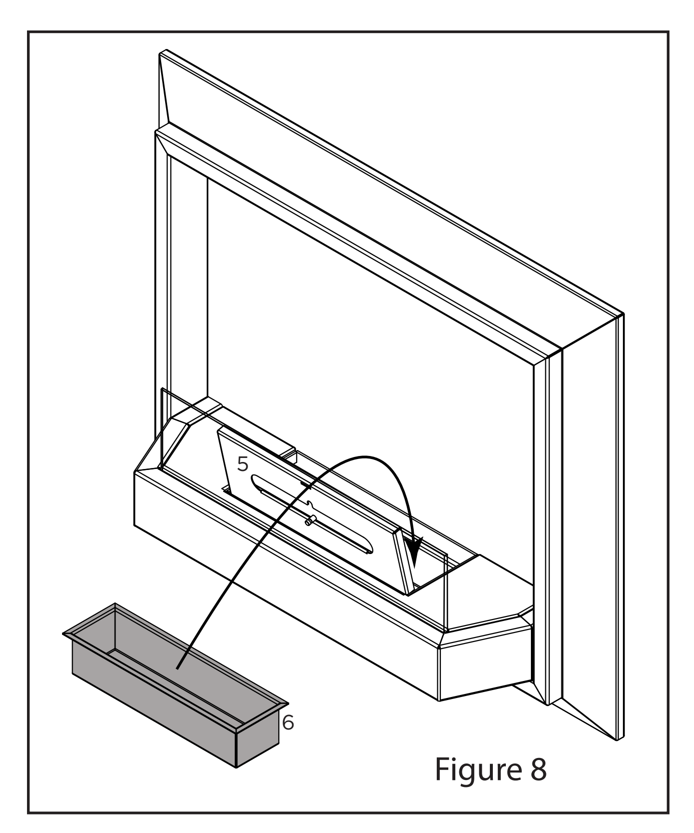


Figure 8

Filling the trough

Figure 8
The trough should have been shipped pre-installed in the Ventless Fuel Firebox. If it has been removed, reinstall the trough inside the Ventless Fuel Firebox prior to filling.

Figure 9
Fill the trough inside the Ventless Fuel Firebox to the top of the post or 3/4” from the lip of the trough.

Cleanup any spilled fuel before lighting.

NOTE: Finish filling the trough and replace cap on the ventless fireplace fuel container before attempting to light the unit.

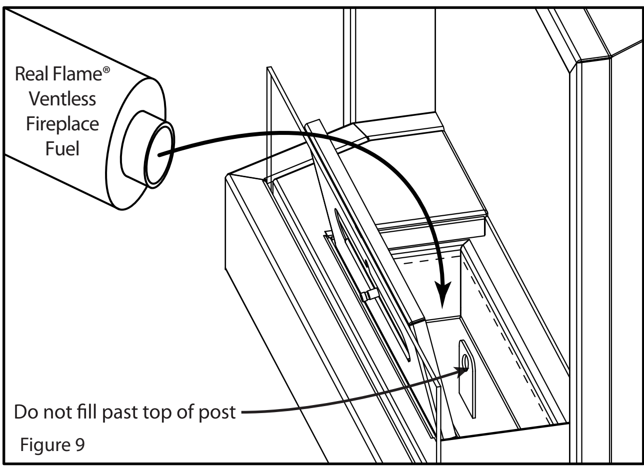


Figure 9

WARNING: RISK OF EXPLOSION

- Do not attempt to add ventless fireplace fuel to a fire that is already burning.
- Use only Real Flame® Ventless Fireplace Fuel. Do not use with any other fireplace fuel or flammable material.
- Do not store or use gasoline or other flammable materials, including ventless fireplace fuel, near this product. Vapors from these types of items may collect and increase the risk of fire, explosion or injury.
- In case of an emergency use a CO_2 extinguisher or baking soda to extinguish the fire.

Step Five

Lighting and Extinguishing the Fire

To Light (Figure 10)

Open the sliding damper with the hook end of the scraper as shown.

Use an extended lighter or fireplace match to light the ventless fireplace fuel.

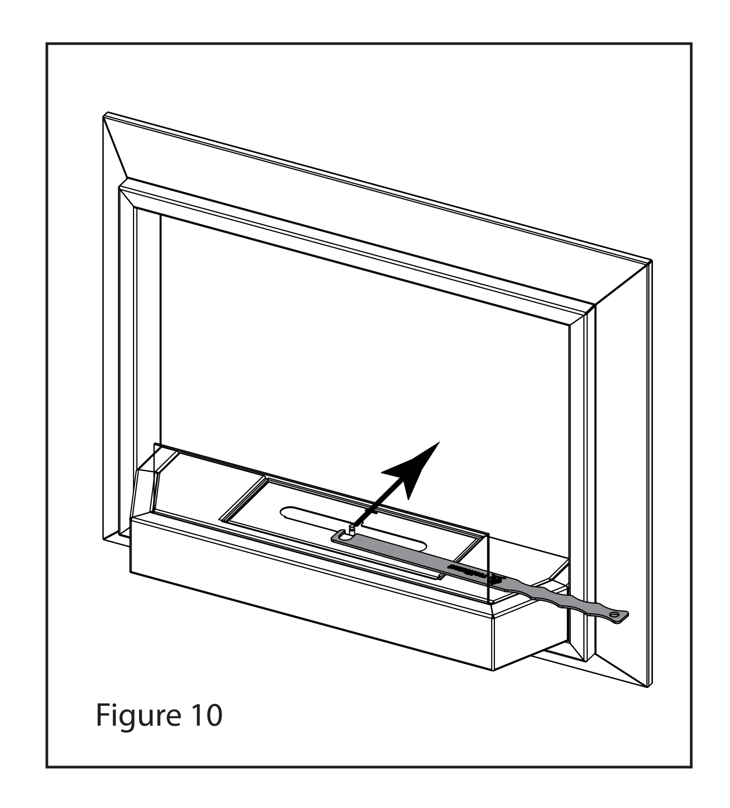


Figure 10

To Extinguish (Figure 11)

Close the sliding damper with the hook end of the scraper as shown.

Leave closed for 10-20 seconds before attempting to re-open or lift open lid.

 **Warning:** Ventless Fuel Firebox insert, glass and surround will be extremely hot. Use caution when attempting to close the damper.

 **Warning:** Do not attempt to refill the through immediately after burning. Allow 20 minutes for unit to cool before refilling.

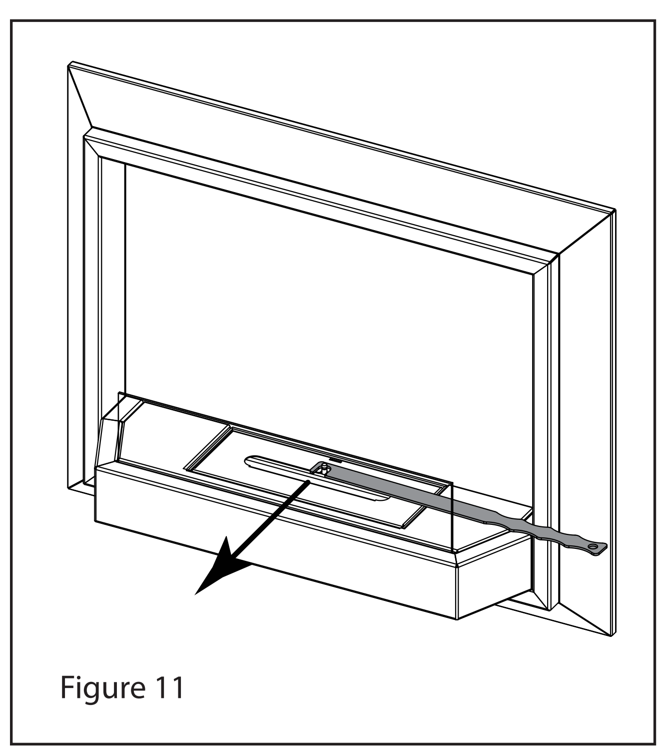


Figure 11

Care and Cleaning

To get the trough out of the Ventless Fuel Firebox, use the scraper tool's hook end to open the lid of the Ventless Fuel Firebox using the small cutout towards the back as shown in figure 12.

Open the lid by lifting up and towards the front as shown in figure 13.

Lift the trough out with the hook end of the scraper tool using the post in the center of the trough.

Use a soft damp cloth and a standard dish soap to clean the body of the Envision.

Any standard glass cleaner can be used to clean the glass.

Use stainless steel cleaner or polish to clean the stainless parts. Discoloration is normal for stainless steel that is in direct contact with the flame.

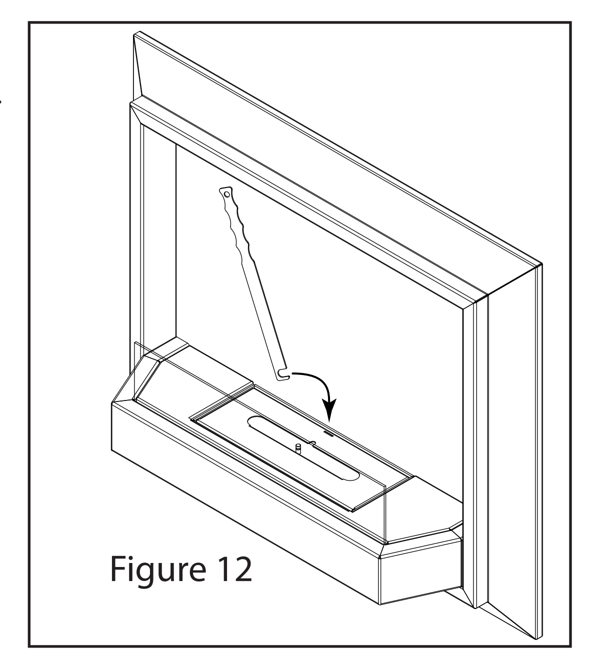


Figure 12

Trough should be cleaned every two burns. This can be cleaned using the scraper tool included.

- Allow trough to cool completely before attempting to clean.

- Place the straight edge of the scraper into the trough and pull along the edge.

- Residue should be thrown away in the trash.



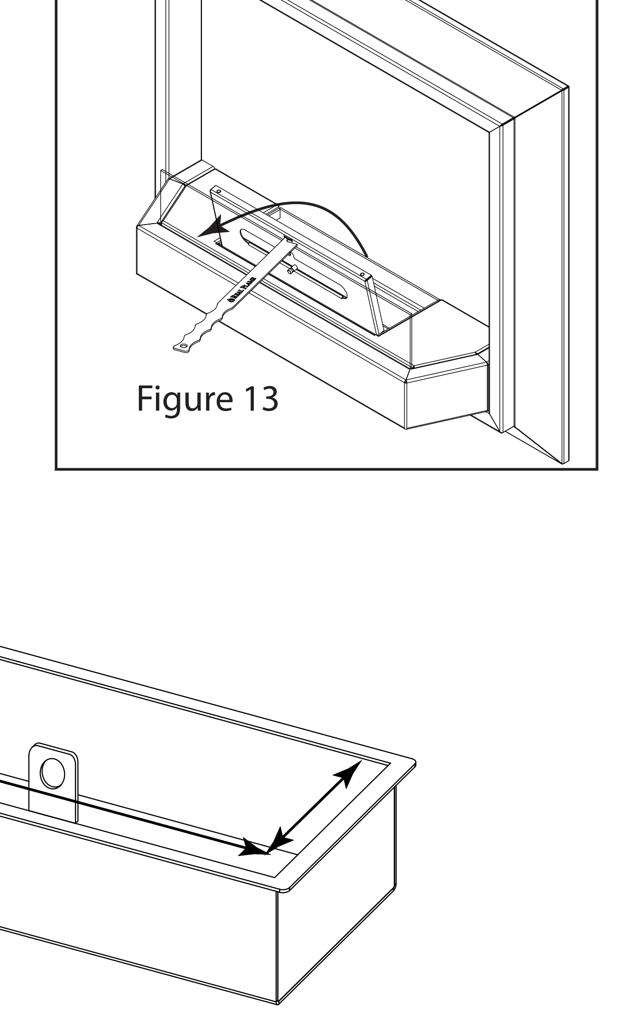


Figure 13

Figure 14

Warranty & Return Policies

Warranty
Jensen Metal Products, Inc., doing business as Real Flame®, warrants Real Flame vent-less fireplaces and accessories to be free from defects in parts and workmanship under normal use and service for a period of 90 days from the date of purchase. In the event of such defects Real Flame will, at its option, replace the defective product or refund the purchase price. The foregoing is the exclusive remedy and Real Flame disclaims all other warranties, including any implied warranty of merchantability or fitness for a particular purpose. In addition, Real Flame will not be responsible for consequential damages in excess of the purchase price of the product on which such liability is based. Electric fireplaces carry a one-year warranty on the electric firebox only.

Return Policy
You may return your purchase within 90 days of receipt. No refunds will be issued for incomplete or unauthorized returns. All returned products must be 100% complete, adequately packaged in original packaging and in resalable condition. Products that have been assembled or modified will not be eligible for return. All items must be returned in their entirety, meaning all items included must be returned together. No returns or exchanges on discontinued items. Please begin the return process by contacting the store or company where you bought your Real Flame item.

Replacement Parts
In the event that an item has been lost or damaged either by the manufacturer or in shipping you may request a replacement. Replacement parts are not available for all units and only given at Real Flame's discretion. We will assess any damage and find a solution, which could include ordering and shipping a replacement to you. No replacements are available for discontinued items or repackaged (open box) products. Please call Real Flame Customer Service at 800-654-1704 for replacement parts before returning the damaged item. Please have the following information, which can be found in your instruction manual, ready before you call Customer Service.

- Model Number of Item
- 4-8 digit Part Number
- Lot Code Number
- Shipping Address
- A picture of the damaged item may be requested. Pictures should be sent to custserv@realflame.com

Incorrect Order Received
If you received something other than you ordered, please contact Real Flame Customer Service at 800-654-1704 within 48 hours of receiving the item.

Please refer to www.Realflame.com for our complete return guidelines and policies.

Real Flame®
7800 Northwestern Ave.
Racine, WI 53403

Customer Service: 1-800-654-1704 in USA
Service à la clientèle: 1-800-363-6443 in Canada
custserv@realflame.com

Lot:__________

PO:__________





Instructions d'assemblage Cheminée

Modèle Nº 705

Foyer mural Envision

705-Envision-SS-070612

Table des matières

Termes d’utilisation

Merci pour votre achat de ce foyer Real Flame.

Avant d’installer ou d’utiliser votre foyer Real Flame®, s’assurer de lire toutes les informations contenues dans ce manuel d’installation, d’opération et d’entretien. Ce manuel indiquera en détail la façon sécuritaire d’utiliser le foyer et son récipient/brûleur.

La négligence à suivre scrupuleusement ces instructions peut occasionner des blessures sérieuses, des dommages à la propriété et même la mort.

Les enfants et les animaux domestiques doivent être gardés sous surveillance étroite et à une distance sécuritaire lorsque le foyer Real Flame est en utilisation.

Votre code du bâtiment fédéral, provincial ou local peut exiger des mesures supplémentaires pour l’installation de votre foyer dans un condo, un bloc appartement ou une maison de ville. Vérifier le code local pour s’assurer que l’installation soit conforme et que toutes les précautions soit prises.

Mises en garde

Pour toute question, contactez notre service à la clientèle au 1-800-654-1704.

Lire toutes les instructions fournies avec le foyer et de combustible pour foyers sans ventilation

Risque d'explosion

- Ne jamais ajouter de combustible pour foyers sans ventilation ou tout autre combustible sur le feu.
- Utilisez uniquement du Real Flame® combustible pour foyers sans ventilation dans cette unité. Ne jamais utiliser d'autres types de combustible ou d'autres matières inflammables.
- Ne pas entreposer ou utiliser d'essence et toute autre matière inflammable, incluant de combustible pour foyers sans ventilation, près de ce produit. Les vapeurs de ces produits peuvent s'accumuler et accroître le risque d'incendie, d'explosion ou de blessure.
- En cas d'urgence, utiliser un extincteur à neige carbonique ou du bicarbonate de soude pour éteindre le feu.

1. **Lire toutes les informations contenues sur l'étiquette et toutes les instructions avant d'utiliser de combustible pour foyers sans ventilation.**
2. Ne pas placer le foyer dans un endroit très passant comme un corridor ou une entrée.
3. Vous assurer que le foyer est assemblé correctement et selon les instructions contenues dans le manuel. La négligence à fixer les supports sur des montants peut faire en sorte que l'ensemble se détache du mur et peut occasionner des blessures sérieuses, des dommages à la propriété et même la mort.
4. Ne jamais brûler de déchets, de papier ou de bois dans le foyer. Ne brûler que de Real Flame® combustible pour foyers sans ventilation.
5. Tenir à l'écart des enfants et des animaux de compagnie. Unité ne doit pas être utilisé par des enfants.
6. Ne pas vous pencher au-dessus de la unité lors de l'allumage.
7. Ne pas brûler le combustible pour foyers sans ventilation en dehors de l'endroit désigné.
8. Ne pas brûler plus de combustible pour foyers sans ventilation que la quantité prescrite. Un remplissage abusif peut occasionner des éclaboussures en dehors du lieu de combustion et peut causer des dommages à la propriété ou des blessures sérieuses.
9. Ne jamais laisser cette unite sans surveillance lors de son usage.
10. Ne jamais toucher le verre ou les surfaces de métal durant ou immédiatement après la combustion du combustible pour foyers sans ventilation. Les composantes peuvent être extrêmement CHAUDES. Laisser les surfaces refroidir durant 20 minutes avant de manipuler.
11. Ne pas porter de vêtements amples ou inflammables lors de l'utilisation du produit.
12. Ne jamais modifier ou démonter le unité de quelque façon que ce soit.
13. Faire montre des mêmes précautions que s'il s'agissait d'un feu à ciel ouvert.
14. **La négligence à suivre scrupuleusement ces instructions peut occasionner des blessures sérieuses, des dommages à la propriété et même la mort.**

Avis : Le client assume l'entière responsabilité de sa sécurité si le produit n'est pas utilisé selon les recommandations et les instructions du fabricant.

Utilisation de votre foyer	- L'ensemble est conçu pour une utilisation intérieure ou extérieure. - Avant l'utilisation, vous assurer d'avoir lu et compris toutes les étapes des instructions. - Après quelques utilisations, de la suie peut s'accumuler sur la paroi intérieure du verre. Nettoyer avec un linge et une eau savonneuse ou tout autre nettoyant pour verre. - Lors de l'utilisation initiale, vous pouvez percevoir une légère odeur. Cette odeur est temporaire et disparaîtra lors des usages subséquents.
Combustible pour foyers sans vnetilation	Real Flame® combustible pour foyers sans ventilation contient de l'alcool isopropylique. Éviter le contact avec les yeux, les muqueuses ou un contact prolongé avec la peau. Peut irriter les yeux. Entreposer dans un endroit frais et sec. Garder éloigné des flammes, des sources de chaleur ou d'éléments pouvant provoquer des étincelles. Utiliser dans un endroit bien aéré. Garder hors de la portée des enfants et des animaux domestiques. En cas d'incendie, utiliser un extincteur à neige carbonique ou du bicarbonate de soude.
Premiers soins	Si du combustible touche les yeux, laver dans l'eau durant une période de 15 minutes. Contacter un médecin. En cas d'ingestion, ne pas faire vomir et appeler le centre antipoison ou un médecin.

RF wall hanging fireplace WARNINGS 070912

Avant l'installation, s'assurer d'avoir toutes les pièces de la liste suivante

07050101: Le foyer mural Envision noire OU 07050801: Le foyer mural Envision blanche Qté : 1 — 1	*07100004 - Vitre Qté : 1* — 2	*01282402 - Grattoir Qté : 1* — 3	*01282401 - boîte à feu sans ventilation Qté : 1* — 4
	01282403 - Récipient Qté : 1 — 5	*07050111 - Support mural noire OU 07050811 - Support mural blanche Qté : 1* — 6	

A	*Qté : 14*		**E**	*Qté : 2*
B	*Qté : 14*		**F**	*Qté : 2*
C	*Qté : 14*		**G**	*Qté : 14*
D	*Qté : 2*			

07050009 - Ensemble de quincaillerie
Qty: 1



ATTENTION



Pour toutes questions ou si des pièces sont manquantes, contactez le service à la clientèle de Real Flame ou faites parvenir un courriel avant de retourner au magasin où l'article a été acheté.

Aux É.-U., appelez : 1-800-654-1704
Au Canada, appelez: 1-800-363-6443
custserv@realflame.com

Étape un

Méthode recommandée pour l'installation du support mural (Figure 1) :

Trouver un endroit convenable sur le mur où le foyer sera à un minimum de 2 pi à la droite, à la gauche et en dessous de n'importe quoi d'inflammable.

Localiser 2 montants à 16 po centre de distance. Marquer chacun au niveau des yeux. Utiliser le support mural (3) comme guide, mettre à niveau à l'aide d'un niveau à bulle et marquer l'endroit où percer un trou guide de 1/8 po dans chaque montant où les trous extérieurs du support seront fixés.

Fixer le support mural à l'aide de deux vis N° 10 – 1 ¼ po.

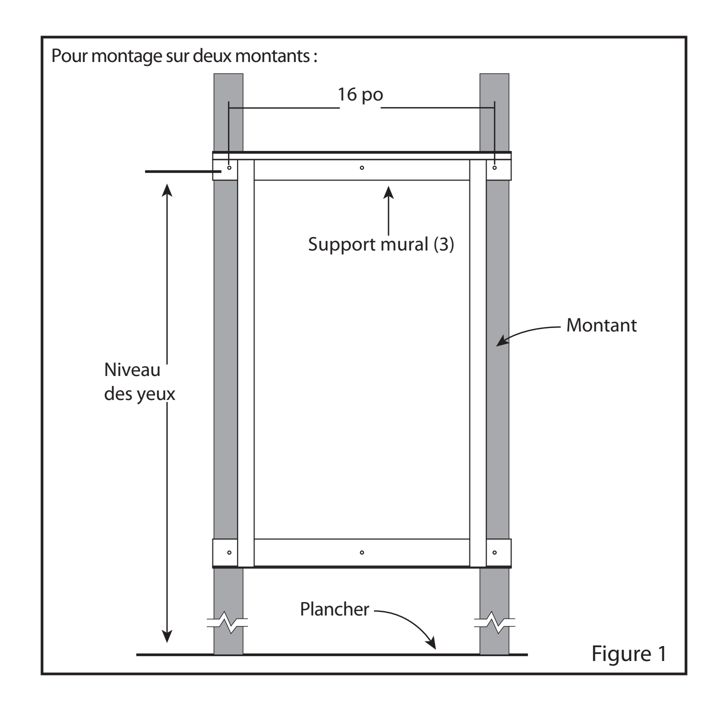


Figure 1

Méthode alternative pour l'installation du support mural (Figure 2) :

Trouver un endroit convenable sur le mur où le foyer sera à un minimum de 2 pi à la droite, à la gauche et en dessous de n'importe quoi d'inflammable.

Localiser un montant. Au niveau des yeux, percer un trou guide de 1/8 po dans le montant où le centre du support mural sera fixé.

À l'aide d'un niveau, marquer l'endroit où les deux autres trous seront percés à 8 po de chaque côté du trou central. Percer un trou de 3/16 po à chaque marque et insérer une cheville à cloison sèche dans chacun des trous.

Fixer le support mural d'abord par le trou central à l'aide d'une vis N° 10 – 1 ¼ po.

Mettre le support à niveau et installer une vis N° 10 – 1 ¼ po à travers le support et dans chaque cheville.

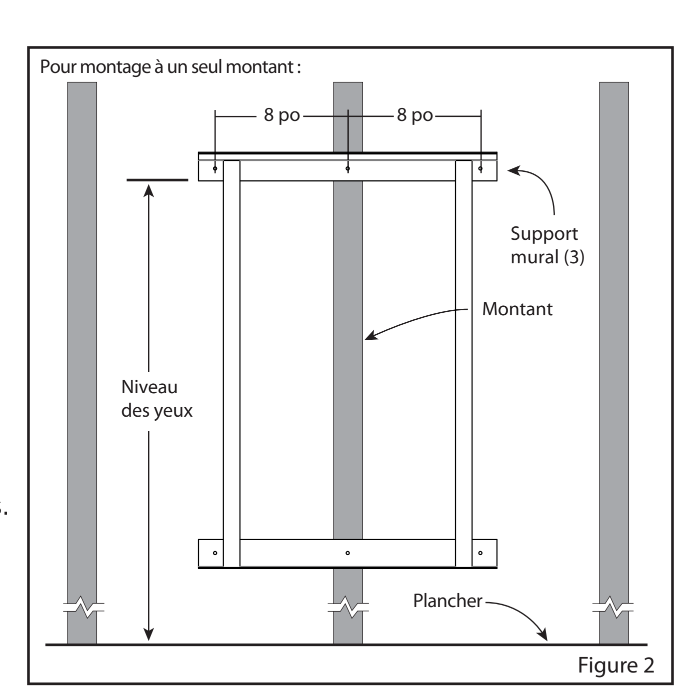


Figure 2

Étape deux

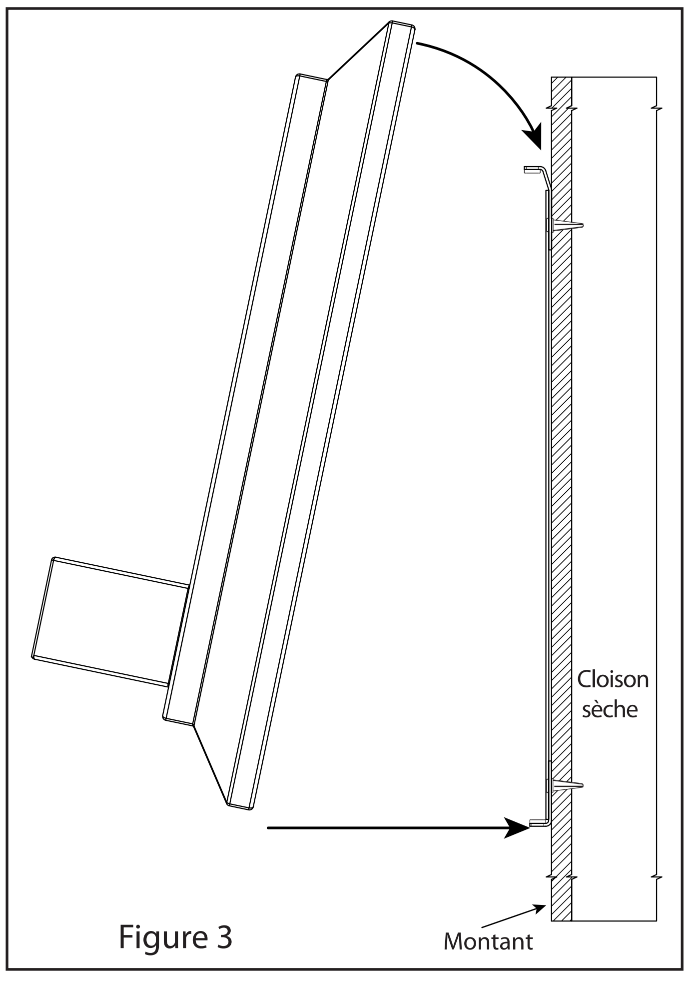
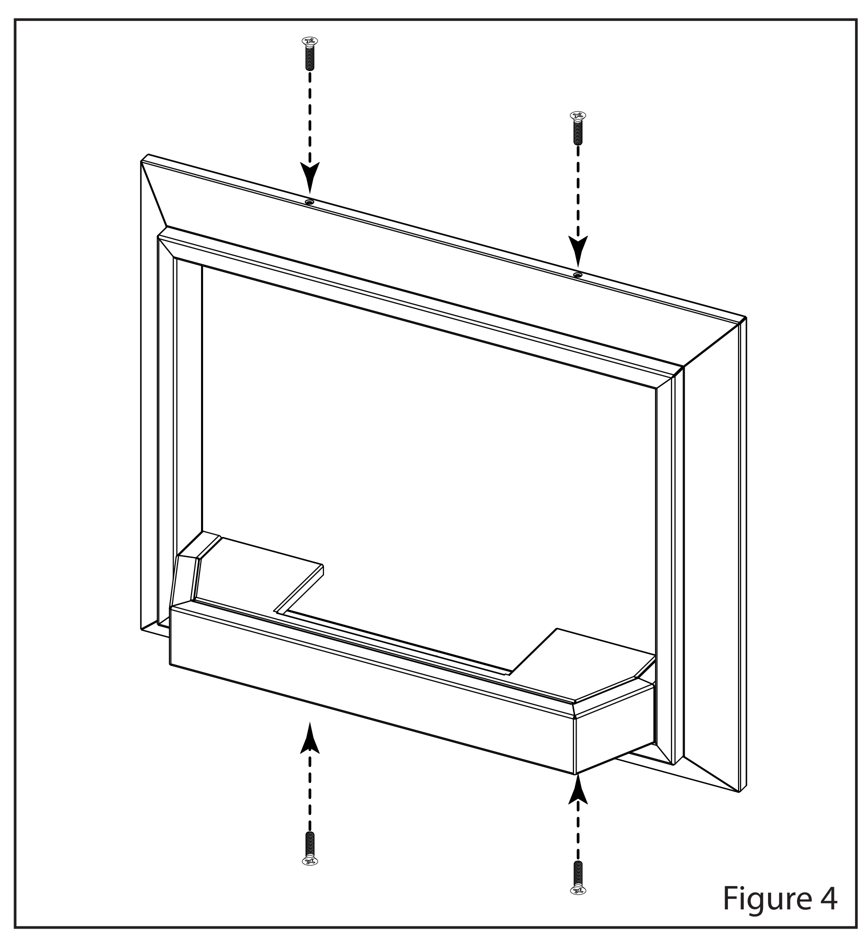


Figure 3

Montage du foyer Envision sur le support :

Figure 3 :
Placer le foyer sur le mur et sur le support, tel que montré. L'intérieur du dessus du foyer devrait reposer sur le support. Centrer le foyer sur le support pour que les deux trous du haut du foyer s'alignent avec ceux du support.

Figure 4 :
À l'aide des deux vis de mécanique 10-32 – ¾ po, fixer le foyer au support. Attention de ne pas trop serrer les vis.


Figure 4

Étape trois

Installation de la vitre et boîte à feu sans ventilation

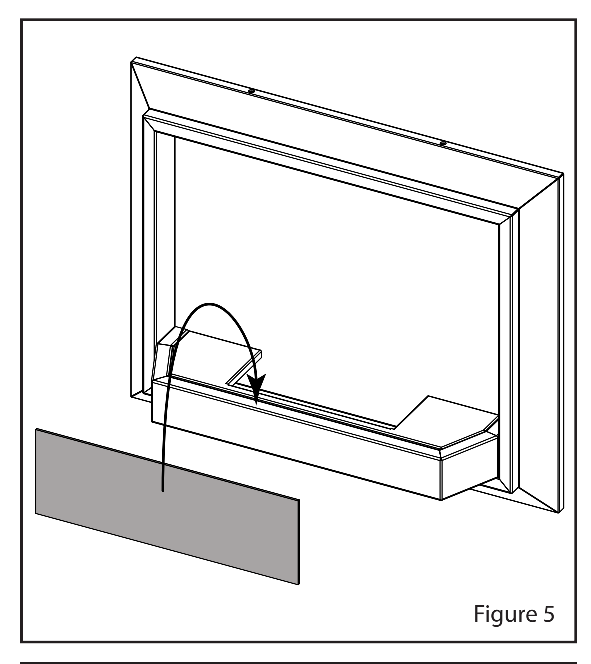
Figure 5
Placer la vitre dans le devant du foyer en le glissant vers le bas dans l'ouverture entre la portion en acier inoxydable et la section peinte. Il y a deux agrafes à l'intérieur dans lesquelles la vitre doit s'asseoir.

Figure 6
Pour bien fixer la vitre, tourner la vis à serrage à la main de chaque agrafe dans le sens horaire jusqu'à ce que la vitre tienne en place verticalement.

ATTENTION: Ne pas trop serrer les vis à serrage à la main.

Figure 7
Note: La vitre doit être fixée avant d'installer le boîte à feu sans ventilation.

Installer le boîte à feu sans ventilation en le plaçant dans l'ouverture du foyer Envision pour que lorsque l'étouffoir est ouvert, la tige soit vers l'arrière.


Figure 5

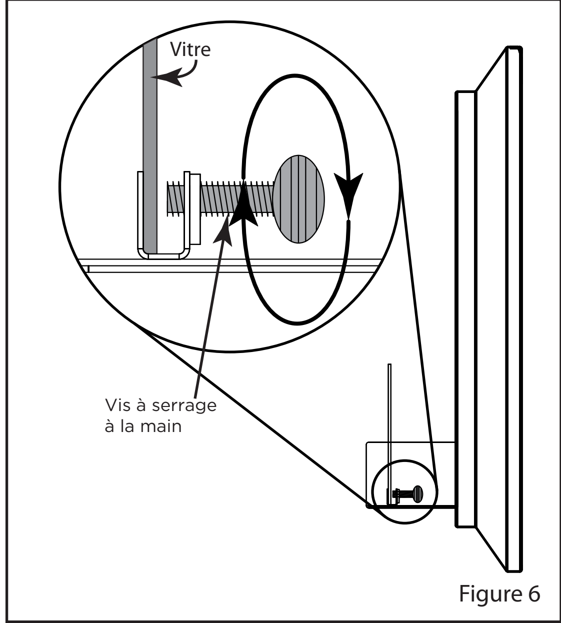
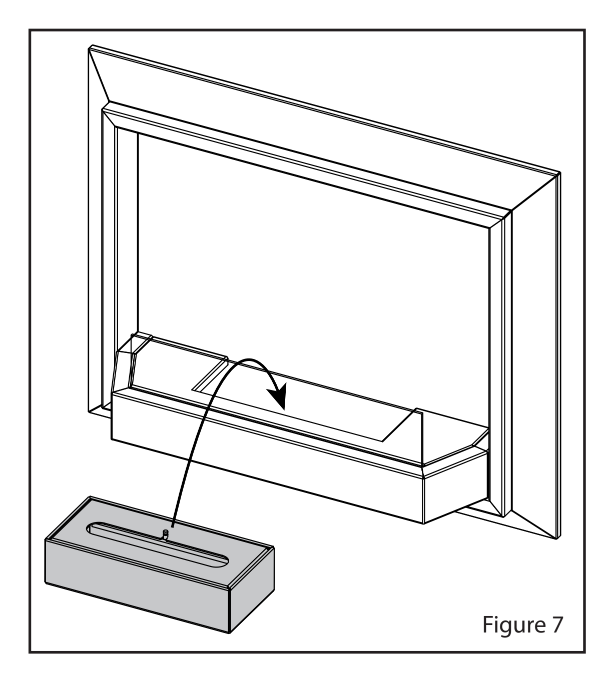


Figure 6


Figure 7

Étape quatre

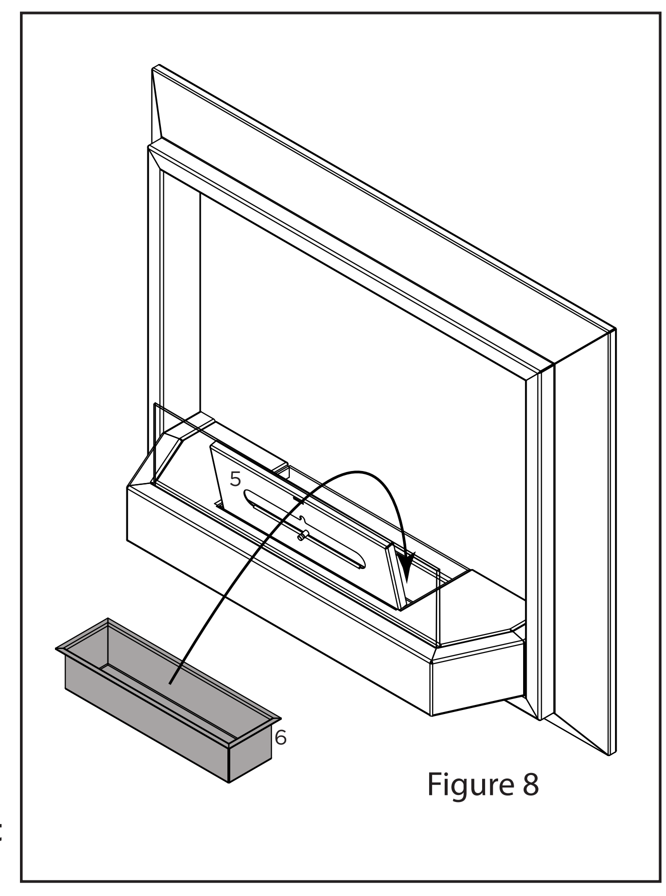


Figure 8

Remplir le réservoir de combustible :

Figure 8 :
Le récipient (6) devrait avoir été expédié préinstallé dans boîte à feu sans ventilation. S'il a été retiré, réinstaller le récipient à l'intérieur de boîte à feu sans ventilation avant le remplissage.

Figure 9 :
Remplissez le récipient à l'intérieur de la boîte à feu de carburant ventless vers le haut de la poste ou 3/4 pouce de la lèvre de l'auge.

Nettoyer tout déversement de carburant avant l'allumage.

NOTER: Finir de remplir le récipient et remettez le bouchon sur le récipient ventless cheminée de carburant avant de tenter d'allumer l'appareil.

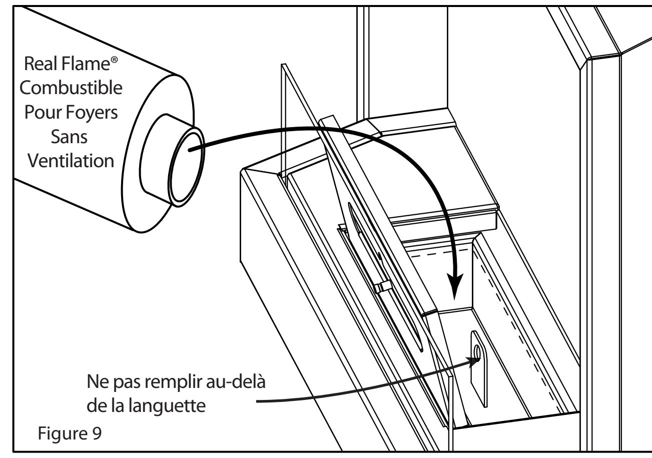


Figure 9

ATTENTION: RISQUE D'EXPLOSION

- Ne jamais essayer de remplir réservoir de combustible lorsque le foyer est en usage ou encore chaud.
- Le combustible Real Flame pour foyer sans ventilation est conçu et testé pour un usage sécuritaire dans des foyers Real Flame SEULEMENT. Ne pas utiliser avec d'autres marques de foyer.
- Ne pas entreposer ou utiliser d'essence et toute autre matière inflammable, incluant de combustible pour foyers sans ventilation, près de ce produit. Les vapeurs de ces produits peuvent s'accumuler et accroître le risque d'incendie, d'explosion ou de blessure.
- En cas d'urgence, utiliser un extincteur à neige carbonique ou du bicarbonate de soude pour éteindre le feu.

Étape cinq

Allumage et extinction du feu :

Pour l’allumage (Figure 10) :
Ouvrir l’étouffoir à glissière avec le côté crocheté du grattoir, tel que montré. Utiliser un briquet allongé ou une allumette à foyer pour allumer le combustible pour foyers sans ventilation.

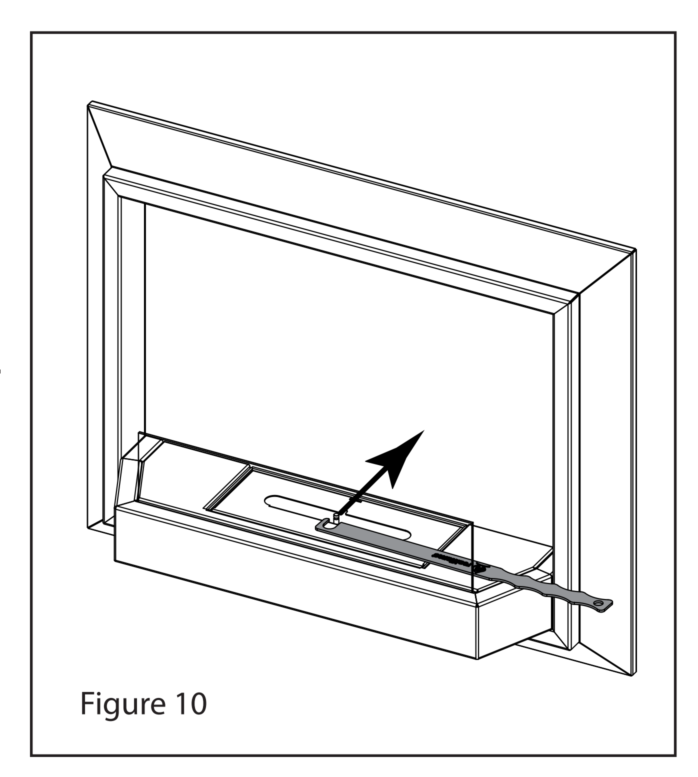


Figure 10

Pour éteindre (Figure 11) :
Fermer l’étouffoir à glissière avec le côté crocheté du grattoir,tel que montré. Laisser fermé de 10 à 20 secondes avant d’attenter de le rouvrir ou lever le couvercle.



Avertissement

Le boîte à feu sans ventilation, la vitre et la section environnante seront extrêmement chauds. User de prudence lors de la fermeture de l’étouffoir.



Avertissement

Ne pas tenter de remplir le récipient immédiatement après utilisation. Le boîte à feu sans ventilation devrait refroidir pendant 15 minutes avant le remplissage ou l’allumage.

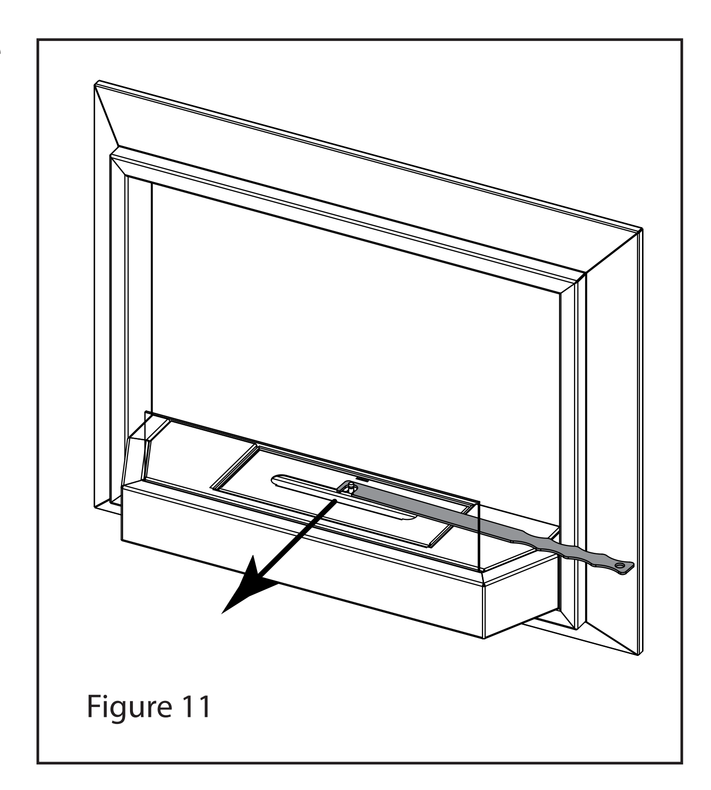


Figure 11

Soins et entretien

Pour retirer le récipient de boîte à feu sans ventilation, utiliser le bout en crochet du grattoir pour ouvrir le couvercle de le boîte à feu sans ventilation en passant par la fente située à l'arrière (voir figure 12).

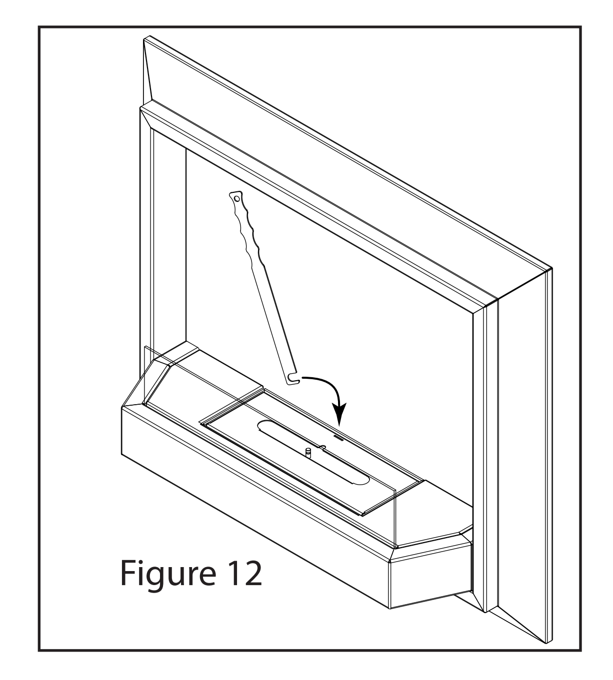


Figure 12

Ouvrir le couvercle en soulevant vers l'avant tel que le montre la figure 13.

Soulever le récipient en dehors avec le bout en crochet du grattoir en utilisant l'indicateur au centre du récipient.

Utiliser un linge humide et du savon à vaisselle pour nettoyer le corps du foyer Envision.

Utiliser un nettoyant pour verre pour nettoyer la pièce de verre.

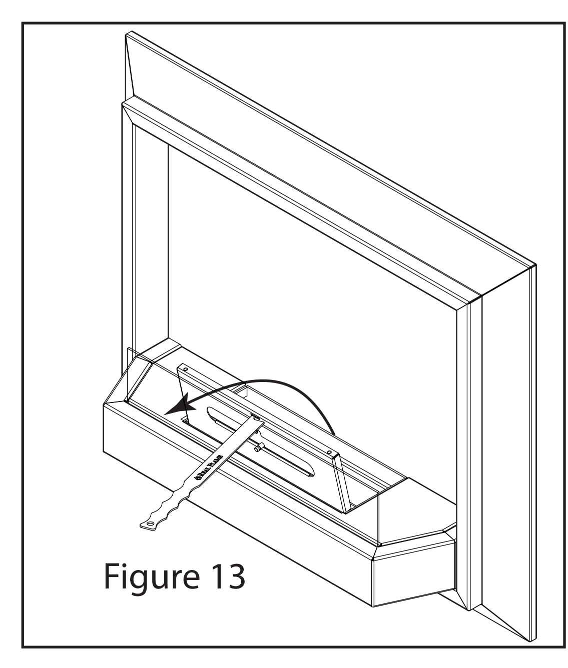


Figure 13

Utiliser un nettoyant pour acier inoxydable ou un poli pour nettoyer les pièces en acier inoxydable. La décoloration de l'acier inoxydable est normale lors de contact direct avec les flammes.

Le récipient devrait être nettoyé à tous les deux usages. Utiliser le grattoir inclus avec l'ensemble (voir figure 14).

- Laisser le récipient refroidir complètement avant de tenter de le nettoyer.

- Placer le bout droit du grattoir dans le récipient et gratter le long de la paroi.

- Jeter les résidus avec les ordures ménagères.



Figure 14

GARANTIE DE REAL FLAME ET POLITIQUE DE RETOUR

Garantie

La compagnie Jensen Metal Products, opérant sous le nom de Real Flame, garantit les foyers sans ventilation Real Flame et ses accessoires de tout défaut (pièces et main d'œuvre) conformément à un usage courant et pour une période de 90 jours suivant la date d'achat. Dans l'éventualité de défectuosité, Real Flame remplacera, selon sa convenance, le produit défectueux ou procédera au remboursement du coût d'achat. Les présentes constituent le seul recours et Real Flame ne reconnaît aucune autre garantie que ce soit, incluant les garanties implicites de la qualité marchande ou d'adaptation à un usage particulier. De plus, Real Flame ne se tient aucunement responsable des dommages consécutifs à un usage abusif où lesdits dommages représenteraient une valeur supérieure au coût du produit sur lequel cette responsabilité tient place. Les foyers électriques offrent une garantie d'un an sur la chambre de combustion électrique seulement.

Politique de retour

Vous pouvez retourner votre produit dans les 90 jours suivant sa réception. Aucun remboursement ne sera accordé pour les retours non autorisés ou incomplets. Tous les produits retournés doivent être complets à 100 %, emballés adéquatement dans leur emballage original et dans une bonne condition de revente. Les produits qui ont été assemblés ou modifiés ne seront pas admissibles à un retour. Tous les articles doivent être retournés dans leur entièreté, ce qui veut dire que tous les éléments inclus doivent être retournés ensemble. Il n'y a aucun retour ou échange pour les articles qui ne sont plus sur le marché. Veuillez entreprendre les procédures de retour de marchandise en contactant premièrement le détaillant ou la compagnie où vous vous êtes procuré l'article Real Flame.

Pièces de rechange

Si une pièce était perdue ou endommagée soit par le manufacturier ou lors de l'expédition, vous pouvez demander un remplacement. Les pièces de rechange ne sont pas offertes pour tous les articles et ne sont données qu'à la discrétion de Real Flame. Nous estimerons chacun des dommages et trouverons une solution, pouvant inclure l'envoi d'un remplacement et la commande d'un nouvel article. Aucun remplacement n'est possible pour les articles qui ne sont plus sur le marché ou pour les articles réemballés (boîte ouverte). Avant de retourner les articles endommagés, veuillez contacter le service à la clientèle de Real Flame au 1 800 654-1704 pour des pièces de rechange. Avant de contacter le service à la clientèle, ayez en main les informations suivantes, se trouvant dans votre manuel d'instructions :

- Le numéro du produit
- Le numéro de la pièce de 4 à 8 chiffres
- Le numéro de code de lot
- L'adresse d'expédition
- Une photo de l'article endommagé peut être demandée. Les photos devront être envoyées à custserv@realflame.com

Réception de commande irrégulière

Si vous recevez un article différent que celui que vous avez commandé, veuillez contacter le service à la clientèle de Real Flame au 1 800 654-1704 dans les 48 heures suivant la réception de la marchandise.

Veuillez consulter le www.Realflame.com pour une vue complète de nos directives et de nos politiques de retour de marchandise.

Real Flame®
7800 Northwestern Ave.
Racine, WI 53403

Customer Service: 1-800-654-1704 in USA
Service à la clientèle: 1-800-363-6443 in Canada
custserv@realflame.com